

Case Study: Udviklingsmuligheder for XX-Bilers serviceaftaleforretning

1. Indledning

XX-Biler står i dag med en serviceaftaleforretning, der er under pres: Antallet af udløb overstiger antallet af nye aftaler, hvilket skaber en **netto-tilbagegang**. Formålet med dette oplæg er at beskrive udviklingsmulighederne og skitsere en strategi, der kan transformere forretningen fra et område i afløb til en vækstmotor i eftermarkedet.

Tilgangen passer perfekt ind i, og drager fordele af eksisterende koncepter, således at kunderne kan tilbydes serviceaftaler, op til 10 år og 185.000 km.

2. Målgrupper for serviceaftaler

- **Nye biler (0–1 år)** – her kan vi sikre en høj grad af kundefastholdelse gennem tidligt køb af serviceaftaler.
- **Eksisterende serviceaftaler til snarligt gensalg/forlængelse** – denne gruppe oplever stigende serviceomkostninger og søger tryghed.
- **Brugtbilskøbere (1–9 år)** – ofte prisbevidste, men følsomme over for uforudsete regninger.
- **Aktive servicekunder uden serviceaftale** – en stor uudnyttet base til digitale kampagner.
- **Kunder med overkørte aftaler** – ca. 10 % af porteføljen rummer både risiko og potentiale for mersalg.

3. Nuværende situation (AS-IS)

- Udfordring: Vacuum – venter på relevante elbiler.
- Nye biler: Stærk afhængighed af personligt salg.
- Forlængelser: Lav kontaktrate (50%) og tidskrævende processer.
- Konsekvensen er, at der ikke sælges nok nye biler/forlængelser, til at porteføljen kan vedligeholdes.

Udvikling – AS-IS (5-års perspektiv)

AS-IS udviklingen	År 1	År 2	År 3	År 4	År 5	Samlet	%	Forudsætninger
Aftaler primo	3.000	2.660	2.320	1.980	1.640	3.000	-	Starter i år 0 med 3.000 aftaler
Udløb	- 600	- 600	- 600	- 600	- 600	- 3.000	-100%	Udløber lineært med 1/5 årligt
Forlængelse	60	60	60	60	60	300	10%	10% forlænges årligt
Salg	200	200	200	200	200	1.000	33%	20% af relevant nybilssalg
Aftaler ultimo	2.660	2.320	1.980	1.640	1.300	1.300	43%	
Net effekt	- 340	- 340	- 340	- 340	- 340	- 1.700	-57%	
Net effekt i %	-11%	-13%	-15%	-17%	-21%			

År Aktive aftaler Kommentar

2025 3.000=>2.660 Startniveau – eksisterende portefølje.

2026 2.660=>2.320 Udløb overstiger nysalg.

2027 2.320=>1.980 Fortsat nettofald.

2028 1.980=>1.640 Porteføljen mister skala.

2029 1.640=>1.300 Risiko for at serviceaftaler bliver marginal aktivitet.

Kommentar: Hvis intet ændres, vil serviceaftaleforretningen gradvist miste sin strategiske betydning og økonomiske vægt.

4. Fremtidigt potentiale (TO-BE)

Fem parallelle indsatser kan skabe et fundament for vækst:

1. **Nye biler:** Online opfølgning (0–1 år).
2. **Forlængelser:** Automatiske forlængelser (3–9 år).
3. **Servicekunderne:** Systematiske kampagner målrettet basen (1–9 år uden aftale).
4. **Brugtbilssalg:** Online salg af serviceaftaler målrettet brugte biler – ligesom ”nye biler”.
5. **Overkørte:** Automatiseret og proaktiv håndtering af overkørte kilometer.

Udvikling – TO-BE (5-års perspektiv)

TO-BE udviklingen	År 1	År 2	År 3	År 4	År 5	Samlet	%	Forudsætninger
Aftaler primo	3.000	3.410	3.820	4.230	4.640	3.000	-	Starter i år 0 med 3.000 aftaler
Udløb	- 600	- 600	- 600	- 600	- 600	- 3.000	-100%	Udløber lineært med 1/5 årligt
Forlængelser	240	240	240	240	240	1.200	40%	+30% af udløb (oven i 10% eget salg)
Nysalg	320	320	320	320	320	1.600	53%	+15% af as-is nysalg
Servicekunder	350	350	350	350	350	1.750	58%	+5% af 7.000 aktive servicekunder
Brugtsalg	100	100	100	100	100	500	17%	+5% af 2.000 brugte Toyota'er
Aftaler ultimo	3.410	3.820	4.230	4.640	5.050	5.050	168%	
Net effekt	410	410	410	410	410	2.050	68%	
Net effekt i %	14%	12%	11%	10%	9%			

År Aktive aftaler Kommentar

2025 3.000=>3.410 Samme startniveau som AS-IS.

2026 3.410=>3.820 Tiltag stabiliserer porteføljen.

2027 3.820=>4.230 Vækstkurven tager fart.

2028 4.230=>4.640 Porteføljen fordobles ift. AS-IS.

2029 4.640=>5.050 Markant større volumen og dækningsbidrag.

Kommentar: TO-BE scenariet kan vende udviklingen fra tilbagegang til vækst og skabe en skalerbar og lønsom forretning.

5. Strategien: Fra afløb til vækst

Fase 1 – Stop afløbet

- Automatiserede forlængelser og salg til nye biler.

Fase 2 – Stabilisering

- Salgsflows til servicekunder uden aftaler og til brugte solgte biler.

Fase 3 – Vækst

- Aktiv bearbejdning af alle relevante segmenter via digitale flows.

6. Konklusion

- **AS-IS:** Forretningen er i tilbagegang og mister betydning.
- **TO-BE:** Genstart af strategien kan skabe vækst, loyalitet og et stærkt bidrag til bundlinjen.
- **Krav til succes:** Automatisering, digitalisering og segmenteret bearbejdning af hele kundeporteføljen, sikrer at alle relevante kunder får et personligt tilbud.

7. Kilder og forudsætninger

Beregninger og datagrundlag er baseret på XX-Bilers serviceaftaleportefølje pr. september 2025.

Forudsætninger om konverteringsrater, volumen og mersalg bygger på erfaringstal fra branchen samt MiCAR Auto E-Commerces referenceprojekter.

Prognoser forudsætter implementering af digitale work-flows, systematisk kundeopfølgning og integration i eksisterende salgsprocesser.

8. Ansvarsfraskrivelse og konfidentialitet

Dette dokument er udarbejdet på baggrund af tilgængelige data og er alene tiltænkt XX-Bilers ledelse og nøgleinteressenter.

Alle beregninger er estimerer og kan variere afhængigt af markedsudvikling, kundeadfærd og interne implementeringsforhold.

Indholdet må ikke distribueres eller anvendes uden forudgående skriftlig tilladelse fra MiCAR Auto E-Commerce.

9. Udarbejdet af

MiCAR Auto E-Commerce

Smedeholm 11

2730 Herlev

www.micar.dk